

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analitik kuantitatif secara *cross-sectional*. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner karakteristik pasien dan tingkat kepuasan pasien. Analitik kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

B. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian dilakukan di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta pada bulan Juli-Agustus tahun 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pengobatan dan menebus obat di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta, pada bulan Januari-Juni 2024. Perhitungan jumlah populasi dilakukan dengan menyortir jumlah kunjungan pasien rawat jalan per bulan. Apabila terdapat pasien yang menebus obat lebih dari 1 kali, maka akan dihitung 1 kali kunjungan.

2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*, di mana sampel dipilih dari populasi tanpa menggunakan teknik acak dengan cara memilih anggota populasi yang paling mudah dijangkau atau ditemui oleh peneliti.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan pada responden yang ditemui di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah

Gamping Yogyakarta serta memenuhi persyaratan data kriteria inklusi dan eksklusif yang diinginkan peneliti (Sugiyono, 2020).

Tabel 2. Data Kunjungan Pasien Periode Bulan Januari-Juni 2024

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari	6.850
2	Februari	6.443
3	Maret	7.210
4	April	7.522
5	Mei	7.833
6	Juni	7.058
	Total	42.916
	Rata-rata	7.152

a. Kriteria inklusi

- 1) Pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan minimal 1 kali di unit rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta
- 2) Pasien dengan usia 17-65 tahun
- 3) Pasien umum dan semua pengguna jaminan kesehatan

b. Kriteria eksklusif

- 1) Pasien yang sebelumnya belum pernah mendapatkan pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta
- 2) Pasien yang sakit keras dan tidak mampu berkomunikasi
- 3) Keluarga pasien/pendamping pasien
- 4) Pasien yang mengisi kuesioner tidak lengkap dan menjawab satu pernyataan dengan jawaban lebih dari 1

3. Besar sampel

Sampel penelitian ini dihitung menggunakan Rumus Taro Yamane untuk menentukan jumlah minimal sampel yang dibutuhkan, dengan memperhitungkan ukuran populasi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta (Sugiyono, 2019).

$$\text{Rumus Taro Yamane } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = jumlah populasi (dari hasil hitung rata-rata jumlah pasien rawat jalan di unit rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta pada bulan Januari-Juni yang tidak berulang)

e = error tolerance (10%)

$$n = \frac{7.152}{1 + 7.152(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7.152}{1 + 7.152(0,001)^2}$$

$$= 99 \text{ pasien}$$

D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta (bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan, ketanggapan).

E. Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Jenis kelamin	Karakteristik biologis sejak lahir yang menandakan perbedaan antara laki-laki dan perempuan.	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan	Nominal
Usia	Lamanya hidup responden yang dilihat dari tanggal lahir sampai	Kuesioner	1. 17-25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. 56-65	Ordinal

Variabel	Definisi Operasional	Alat ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
	pengambilan data penelitian.			
Pendidikan	Jenjang pendidikan yang ditempuh oleh responden sesuai dengan ijazah terakhir yang dimiliki.	Kuesioner	1. SD 2. SMP 3. SMA/Sederajat 4. Perguruan Tinggi	Ordinal
Pekerjaan	Aktivitas mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan dari responden.	Kuesioner	1. PNS/POLRI/TNI 2. Guru/Dosen 3. Pegawai/Karyawan 4. Wiraswasta 5. Buruh/tani 6. Ibu rumah tangga 7. Lainnya	Nominal
Pembiayaan kesehatan	Jenis penggunaan alokasi dana yang digunakan responden untuk pembayaran pembiayaan Kesehatan	Kuesioner	1. Umum 2. BPJS 3. Asuransi lainnya	Nominal
Kepuasan pasien	Suatu perasaan puas yang diterima pasien di unit rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang diakibatkan oleh pelayanan kefarmasian rumah sakit tersebut berdasarkan bukti fisik (<i>tangible</i>), empati (<i>empathy</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), jaminan (<i>assurance</i>), ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kuesioner	1. Kurang: 0% - 25% 2. Cukup: 26% - 50% 3. Baik : 51% - 75% 4. Sangat Baik : 76% - 100% (Wirastuti <i>et al.</i> , 2022)	Ordinal

F. Alat dan Bahan Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Alat dan bahan penelitian merupakan suatu instrumen yang akan digunakan selama proses mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian (Sugiyono, 2020). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Saleh, (2022) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. H. Chasan Boesorie Ternate”, yang terdiri dari 17 item pernyataan 4 pernyataan dimensi bukti fisik (*tangible*), 3 item pernyataan dimensi empati (*empathy*), 4 pernyataan dimensi kehandalan (*reliability*), 3 pernyataan dimensi jaminan (*assurance*) dan 3 item pernyataan tentang ketanggapan (*responsiveness*). Bentuk pernyataan kuesioner yang digunakan merupakan pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert 4 kategori pernyataan *favorable* dan pernyataan *unfavorable* (Saleh, 2022).

Tabel 4. Skala Likert

Penilaian <i>favorable</i>	Skor	Penilaian <i>unfavorable</i>	Skor
Sangat setuju	4	Sangat setuju	1
Setuju	3	Setuju	2
Tidak setuju	2	Tidak setuju	3
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	4

Tabel 5. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien

Dimensi	No. Pernyataan		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Bukti fisik	1, 2, 3	4	4
Empati	5	6, 7	3
Kehandalan	9, 10	8, 11	4
Jaminan	12, 13	14	3
Ketanggapan	16	15, 17	3

2. Uji Validitas

Kuesioner ini akan diuji validitas oleh para ahli berupa (*expert judgement*) untuk memastikan validitas sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas memungkinkan peneliti untuk menilai sejauh mana kuesioner tersebut

dapat dipergunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan kepada tenaga ahli. Peneliti menggunakan minimal tiga tenaga ahli yaitu dosen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang memiliki gelar Apoteker dan memiliki kompetensi sesuai dengan penelitian yaitu apt. Sugiyono, M.Sc., apt. Siwi Padmasari, M.Sc., apt. Afrizal Wahyu Darma Syahyeri, M.Pharm. Pengujian dilakukan terhadap dua instrumen penelitian yaitu karakteristik responden, dan kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian. Pada kuesioner demografi responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pembiayaan kesehatan di unit rawat jalan Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan berisi 17 pernyataan kuesioner, setelah pengujian yang dilakukan oleh tiga orang ahli terdapat beberapa revisi pada kuesioner karakteristik responden pada nomor 4 dan 5. Dan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien terdapat pada nomor 1 sampai dengan 17, dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6. Kuesioner Karakteristik Pasien

No	Kuesioner Demografi Responden	
	Kuesioner Sebelum Validasi	Kuesioner Setelah Validasi
1	Nama	Nama
2	Usia	Usia
3	Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan	Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan
4	Pekerjaan a. PNS/POLRI b. Guru/Dosen c. Pegawai/Karyawan d. Wiraswasta e. Buruh Tani	Pekerjaan a. PNS/POLRI b. Guru/Dosen c. Pegawai/Karyawan Swasta d. Wiraswasta e. Buruh/Tani f. Ibu Rumah Tangga g. Lain-lain
5	Pendidikan Terakhir a. SD b. SMP c. SMA/Sederajat d. Perguruan Tinggi e. Lain-lain	Pendidikan Terakhir a. SD b. SMP c. SMA/Sederajat d. Perguruan Tinggi
6	Pembiayaan Kesehatan	Pembiayaan Kesehatan

No	Kuesioner Demografi Responden	
	Kuesioner Sebelum Validasi	Kuesioner Setelah Validasi
a.	Umum	Umum
b.	BPJS	BPJS
c.	Asuransi lainnya	Asuransi Lainnya

Tabel 7. Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien

Kuesioner Kepuasan Pasien		
No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner setelah validasi
Dimensi bukti fisik		
1	Obat yang tersedia di instalasi farmasi rumah sakit lengkap (<i>favorable</i>).	Obat selalu tersedia ketika pasien menebus resep.
2	Ruang tunggu pengambilan obat di instalasi farmasi rumah sakit nyaman, bersih dan tertata rapi (<i>favorable</i>).	Ruang tunggu pengambilan obat di instalasi farmasi rumah sakit nyaman, bersih dan tertata rapi.
3	Kondisi loket penyerahan obat memadai (<i>favorable</i>).	Kondisi atau jumlah loket penyerahan obat memadai.
4	Sering ada kekosongan obat dari resep dokter (<i>unfavorable</i>).	Sering terjadi kekosongan obat dari resep dokter.
Dimensi empati		
5	Apoteker memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial (<i>favorable</i>).	Apoteker memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial pasien.
6	Apoteker tidak melayani pasien dengan ramah dan tersenyum (<i>unfavorable</i>).	Apoteker tidak melayani pasien dengan ramah dan sopan
7	Apoteker tidak menyediakan waktu untuk pelayanan informasi obat (<i>unfavorable</i>).	Apoteker tidak menyediakan waktu untuk pelayanan informasi obat.
Dimensi kehandalan		
8	Apoteker melayani pasien dengan lambat (<i>unfavorable</i>).	Apoteker melayani pasien dengan lambat.
9	Apoteker menyampaikan informasi mengenai cara penggunaan dan penyimpanan obat (<i>favorable</i>).	Apoteker menyampaikan informasi mengenai cara penggunaan dan penyimpanan obat.
10	Apoteker memberikan obat dalam kondisi yang baik dan tidak kadaluarsa (<i>favorable</i>).	Apoteker memberikan obat dalam kondisi yang baik dan tidak kadaluarsa.
11	Apoteker menjelaskan dengan Bahasa yang sulit dipahami (<i>unfavorable</i>).	Apoteker menjelaskan dengan bahasa yang sulit dipahami.
Dimensi jaminan		
12	Apoteker memastikan bahwa pasien yang menerima obat sudah tepat (<i>unfavorable</i>).	Apoteker memastikan bahwa pasien yang menerima obat sudah tepat.
13	Apoteker memberikan informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami (<i>favorable</i>).	Apoteker memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami.

Kuesioner Kepuasan Pasien		
No	Kuesioner sebelum validasi	Kuesioner setelah validasi
14	Apoteker tidak menyampaikan informasi tentang apa yang harus dihindari dalam pengobatan (<i>unfavorable</i>).	Apoteker tidak menyampaikan informasi tentang apa yang harus dihindari dalam pengobatan.
Dimensi ketanggapan		
15	Apoteker tidak memberikan informasi pengobatan sebelum pasien bertanya (<i>unfavorable</i>).	Apoteker tidak memberikan informasi pengobatan sebelum pasien bertanya.
16	Apoteker tanggap dalam melayani pasien (<i>favorable</i>).	Apoteker tanggap dalam melayani pasien.
17	Apoteker tidak tanggap terhadap keluhan yang diterima pasien (<i>unfavorable</i>).	Apoteker tidak tanggap terhadap keluhan yang diterima pasien.

G. Pelaksanaan Penelitian

1. Tahap persiapan

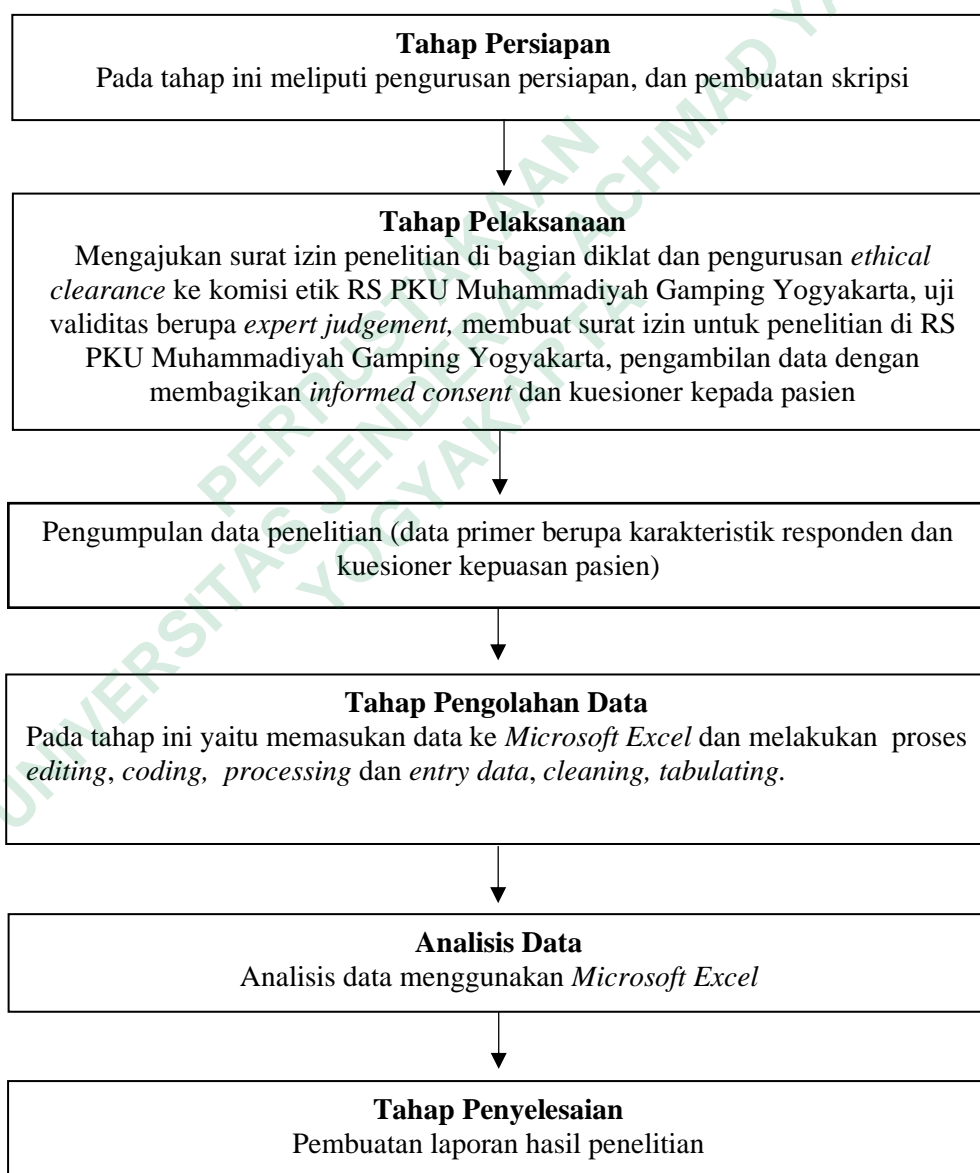
Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Sebelum kuesioner digunakan untuk penelitian dilakukan uji validitas oleh para ahli (*expert judgement*) terlebih dahulu untuk menjamin bahwa kuesioner tersebut layak digunakan.

2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini, peneliti mengajukan surat izin di bagian diklat RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Peneliti mengurus *ethical clearance* di tempat penelitian yaitu bagian komisi etik RS PKU Muhammadiyah Gamping pada bulan Juli-Agustus tahun 2024. Setelah peneliti mendapatkan surat *ethical clearance*, peneliti melakukan pengumpulan data yang akan dilakukan secara langsung di tempat penelitian pada bulan Agustus tahun 2024, diawali dengan meminta persetujuan responden dengan mengisi *informed consent* dan kuesioner yang akan dibagikan secara langsung ke responden, tanpa asisten peneliti dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan sebelumnya, dan berkoordinasi dengan pihak rumah sakit. Peneliti akan menjelaskan tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner, setelah memahami tujuan dan prosedur penelitian, responden diminta untuk memberikan kesediaannya untuk mengisi *informed consent*, dan setelah memahami tujuan prosedur penelitian, responden diberikan kuesioner dan diminta untuk mengisi kuesioner dengan didampingi oleh peneliti.

3. Tahap penyelesaian

Peneliti mengolah dan menganalisis data yang diperoleh setelah pengisian kuesioner menggunakan sistem pengolahan data berupa program *Microsoft Excel*. Data disajikan untuk menarik kesimpulan dalam penyusunan laporan penelitian. Peneliti melakukan ujian akhir penelitian di depan dewan penguji setelah skripsi.



Gambar 2. Pelaksanaan Penelitian

H. Metode Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses penataan dalam persiapan data untuk disajikan, sehingga hasil penelitian dapat dipahami. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dengan tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. *Editing*

Editing adalah kegiatan memeriksa dan mengoreksi kelengkapan suatu kuesioner. tahap ini peneliti mengecek ulang kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan serta dapat dilakukan pengolahan data dengan lengkap (Machfoedz, 2019).

b. *Coding*

Coding adalah proses memberikan kode *numerik* (angka) pada data yang diperoleh peneliti untuk memudahkan analisis data (Hidayat, 2021). Penelitian ini akan mengubah data teks menjadi bentuk numerik guna mempermudah proses analisis.

c. *Processing dan Entry Data*

Data yang telah dilakukan proses pengkodean, data dimasukkan ke dalam program pengolahan. *Processing* atau *entry* data sebuah proses data yang telah terkumpul yang kemudian dimasukan ke dalam tabel utama untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data dan dianalisis lebih lanjut. Pada proses *entry* data diperlukan ketelitian peneliti (Hidayat, 2021).

d. *Cleaning*

Cleaning yaitu proses penelitian ulang seluruh data dari setiap responden untuk mendeteksi kemungkinan kesalahan kode, kekurangan, dan sejenisnya, yang kemudian diperbaiki atau dikoreksi (Notoatmodjo, 2018)

e. *Tabulating* (Tabulasi data)

Tabulasi data adalah proses pembuatan tabel yang akan digunakan untuk memasukkan data yang telah diberi kode kemudian dilakukan analisa. Data yang sudah dilakukan proses *coding* kemudian akan dimasukan ke

dalam program pengolahan data *Microsoft Excel* untuk dilakukan proses analisis data (Sugiyono 2019).

2. Analisis Data

a. Analisis univariat

Analisis univariat digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien.

1) Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan pembiayaan kesehatan. Adapun rumus yang digunakan pada analisis ini adalah:

$$p = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

p : persentase

f : frekuensi (jumlah responden dalam setiap kategori)

n : jumlah seluruh responden atau sampel

2) Tingkat kepuasan pasien

Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tingkat kepuasan pasien dibagi menjadi 4 tingkatan yang didasarkan pada nilai persentase, untuk jawaban yang diperoleh dari hasil kuesioner diolah berdasarkan skala Likert dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Wirastuti *et al.*, 2021):

$$\% \text{ Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kualitas Pelayanan	Skor persentase
Sangat baik	76-100%
Baik	51-75%
Cukup	26-50%
Kurang	0%-25%

(Wirastuti *et al.*, 2021)

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA